TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM TP HỒ CHÍ MINH

---oOo---

BÀI GIẢNG

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

PGS.TS ĐẶNG ĐÌNH BÔI



-TP.HCM 2010-

LỜI NÓI ĐẦU

Chúng tôi biên soạn tài liệu này phục vụ nhằm phục vụ cho sinh viên Trường Đại học Nông Lâm TP Hồ Chí Minh cho các chương trình học theo hệ thống tín chỉ có môn học "Kỹ năng giao tiếp", "Kỹ năng truyền thông" với thời lượng 2 tín chỉ (30 tiết). Phần trình bày tại sách này như là các bài giảng tóm tắt những nội dung cơ bản nhất của kỹ năng giao tiếp. Giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin, vì vậy kỹ năng này là một trong những "kỹ năng mềm" vô cùng quan trọng với con người trong đời sống hàng ngày cũng như trong công việc. Muốn có kỹ năng giao tiếp tốt, ngoài việc hiểu rõ các lý thuyết cơ bản và bản chất quá trình giao tiếp, người học còn phải vận dụng, trải nghiệm thực tế, quan sát, tự rút ra các bài học cho chính mình. Kỹ năng giao tiếp do đó được nhiều tác giả viết phục vụ cho các đối tượng làm việc trong kinh doanh, hành chính, nhóm công tác xã hội, xã giao, làm việc với cộng đồng… Cuốn tài liệu này do vậy, ngoài những lý luận về giao tiếp cơ bản nói chung, cũng có những nội dung nhằm phục vụ cho những người sau này công tác có liên quan đến giao tiếp, truyền thông cộng đồng.

Phần lý thuyết dự định được giảng dạy trong 20 tiết, còn dành 10 tiết cho các học viên thực hành theo nhóm. Các bài thực hành sẽ được viết riêng cho sinh viên thực hành trên lớp.

Tác giả, ngoài tham khảo các tài liệu đã ghi ở đây và một số tài liệu khác, đã trình bày kinh nghiệm thực hành khi tham gia các chương trình của các tổ chức Quốc tế như SFSP và ETSP, Helvetas (Thụy Sỹ), SEANAFE (Thụy Điển), VocTech (Hà Lan). Với kiến thức và kinh nghiệm còn hạn chế, tài liệu không tránh khỏi thiếu sót, mong các đồng nghiệp góp ý và chỉ dẫn. Góp ý xin gửi về theo địa chỉ: Đặng Đình Bôi, Trường Đại Học Nông Lâm TP Hồ Chí Minh; hay qua Email: boi.dang@hcmuaf.edu.vn, boilamnghiep@hcm.fpt.vn .

Xin chân thành cảm ơn!

Tác giả

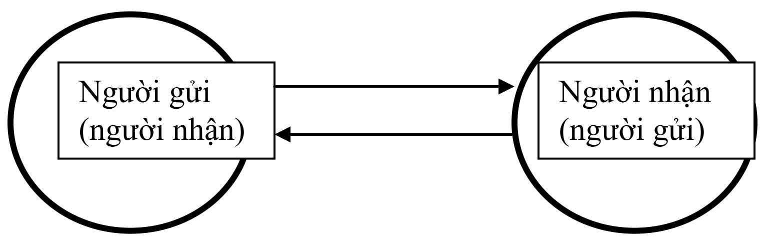
KỸ NĂNG GIAO TIẾP

BÀI 1. TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP

1.1.Khái niệm giao tiếp, các thuyết giao tiếp

Dù bạn làm việc gì bạn cũng phải có kỹ năng giao tiếp để quản lý và trao đổi với mọi người về công việc của bạn, nghe mọi người phản hồi về bạn…Xã hội càng phát triển, văn minh thì nhu cầu và hình thức giao tiếp càng cao và đa dạng. Giao tiếp càng trở nên một kỹ năng không thể thiếu và cần phải được rèn luyện. Có rất nhiều khái niệm về giao tiếp.

“Giao tiếp là việc trao đổi thông tin giữa con người và thường dẫn tới hành động tiếp theo”. “Giao tiếp là sự tiếp xúc giữa hai hay nhiều người thông qua phương tiện ngôn ngữ nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, tác động qua lại và điều chỉnh lẫn nhau”, “Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin giữa các cá nhân thông qua một hệ thống bao gồm các ký hiệu, dấu hiệu và hành vi. Giao tiếp cũng có thể hiểu là các hình thức biểu lộ tình cảm, trò chuyện, diễn thuyết, trao đổi thư tín, thông tin.”…

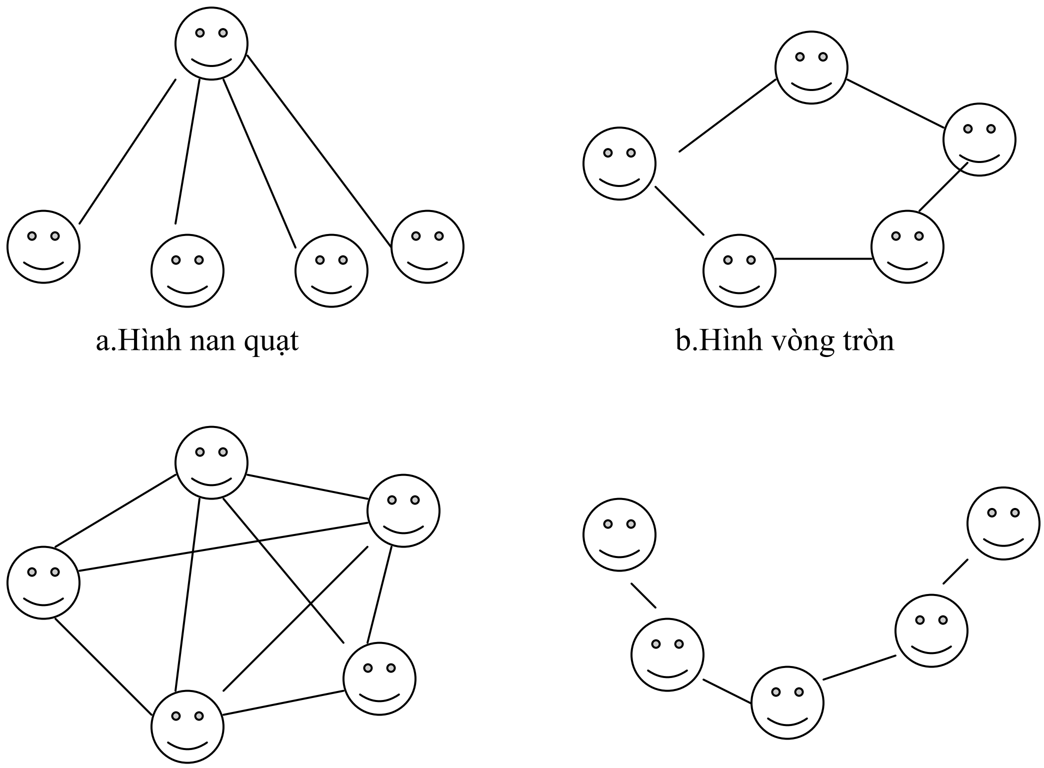


Hình 1. Giao tiếp như là quá trình truyền thông tin

Như vậy giao tiếp xảy ra rất nhiều hàng ngày và dưới nhiều hình thức, gián tiếp hoặc trực tiếp. Giao tiếp qua lời nói, ngôn ngữ không lời (cử chỉ, hành vi, nét mặt, trang phục…), hỏi đáp, quan sát, nghe, trình bày, nói chuyện, qua báo cáo, gửi thư, thư điện tử…Giao tiếp với người cùng nhóm, cơ quan hay người ngoài, có chuẩn bị hay không chuẩn bị trước. Giao tiếp là hiện tượng tâm lý của con người rất phức tạp. Mặc dù có nhiều định nghĩa, quan niệm khác nhau về giao tiếp nhưng nói chung mọi người đều cho rằng giao tiếp là phải có xây dựng một bản thông điệp sau đó gửi đi với hy vọng người nhận sẽ hiểu thông điệp đó (Hình 1). Theo quan niệm truyền thông tin này chúng ta thấy cấp độ giao tiếp hiệu quả nhất là trong tình huống mặt đối mặt, cả hai bên có thể tiếp nhận thông tin trực tiếp dưới các dạng ngôn ngữ giao tiếp, tránh được một số nhiễu, có thể điều chỉnh nhanh để tăng hiệu quả giao tiếp. cấp độ này có ở hình thức giao tiếp như nói chuyện với nhau, phỏng vấn, hội đàm song phương, hội nghị quy mô nhỏ, họp nhóm…Cấp độ giao tiếp cũng được tiến hành song phương ít hiệu quả hơn nhưng tiện lợi là giao tiếp không gặp mặt qua điện thoại. Ở cấp độ này hai bên nghe giọng nói của nhau, thông tin qua lại nhưng thiếu yếu tố phi ngôn từ. Cấp độ ba là cấp độ kém hiệu quả nhất: chỉ gửi thông tin dạng văn bản như thư, công văn, đơn, báo cáo, thư điện tử. Cấp độ giao tiếp này thiếu hỗ trợ của yếu tố phi ngôn từ và nhận sự phản hồi chậm. Trong quá trình làm việc chúng ta,

vì những lý do nào đó như thời gian, không gian, tài chính…, có thể dùng hình thức giao tiếp nào cho phù hợp và hiệu quả nhất hoặc dùng đồng thời ba hình thức giao tiếp.

Có 4 quy mô giao tiếp. Thứ nhất giao tiếp với chính bản thân: tự đưa ra thông tin, tự nhận thông tin (suy ngẫm) và cải thiện bản thân. Thứ hai: giao tiếp nhân cách giữa hai cá nhân với nhau trong công việc cũng như trong tình cảm, đời sống. Thứ ba : giao tiếp nhóm giữa các cá nhân trong một nhóm nào đó (Hình 2). Thứ tư: giao tiếp trong tổ chức, giao tiếp giữa các nhóm với nhau để hoàn thành công việc chung của tổ chức. Giao tiếp trong tổ chức có các luồng giao tiếp từ trên xuống, từ dưới lên và theo hàng ngang.



Hình 2. Các dạng giao tiếp trong nhóm

Có nhiều thuyết về giao tiếp.
Thuyết “hành vi” cho rằng mọi ứng xử của cá nhân trong xã hội là quá trình tiếp nhận kích thích ngoại giới và phản ứng đáp lại kích thích của cơ thể. Hành vi được thể hiện bằng công thức “kích thích” → “phản ứng”, có kich thích thì có phản ứng. Hành vi theo nghĩa chung là sự tác động qua lại giữa cơ thể sống và môi trường được tạo bởi kích thích bên ngoài và nhu cầu bên trong. Giao tiếp là hình thức cơ bản và tiêu biểu của hành vi. Thuyết hành vi quan tâm nhiều hơn tới phương diện ứng xử, tác nhân kích thích của môi trường quy định tính chất, đặc điểm của hành vi ứng xử. Hành vi ứng xử là một chuỗi phản ứng trước hay sau những thay đổi của môi trường, điều kiện bên ngoài.

Thuyết ”liên hệ xã hội” cho rằng con người nằm trong mối liên hệ với con người và những người khác trong xã hội loài người. Các mối liên hệ này chính là bản chất xã hội của cá nhân. Giao tiếp được xem là phương tiện thiết lập các mối quan hệ xã hội. Các cá nhân thực hiện các hoạt động giao tiếp thông qua các hành động và thao tác để đạt mục đích thoả mãn nhu cầu nào đó. Thuyết xã hội nhấn mạnh đến yếu tố hoàn cảnh trong giao tiếp. Khi giao tiếp chúng ta tham gia vào một hoàn cảnh xã hội với những vị trí khác nhau, quy tắc chuẩn mực và nền văn hoá khác nhau. Các yếu tố cấu thành trong giao tiếp gồm người gửi, người nhận, thông tin, môi trường xã hội cụ thể.

Thuyết ”hoạt động” cho rằng thông qua hoạt động có sự tiếp xúc tâm lý, giao tiếp với nhau, hình thành các mối quan hệ xã hội và quan hệ liên nhân cách. Ví dụ nhà tâm lý học Lêônchiep đưa ra định nghĩa: ” Giao tiếp là hệ thống những quá trình có mục đích và động cơ đảm bảo sự tương tác của người này với người khác trong hoạt động tập thể, thực hiện các mối quan hệ xã hội và nhân cách, các quan hệ tâm lý và sử dụng phương tiện đặc thù mà trước hết là ngôn ngữ.

Để thực hiện các hoạt động hàng ngày cho hiệu quả, có 4 kỹ năng giao tiếp cơ bản cần được học tập và rèn luyện : nói, nghe, viết, xã giao ứng xử. Cũng còn nhiều kỹ năng khác bổ sung cho kỹ năng giao tiếp được hoàn chỉnh hơn như kỹ năng quan sát, kỹ năng đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi, kỹ năng hợp tác và chấp nhận, kỹ năng giải quyết vấn đề...rất cần thiết cho mỗi con người để sống và làm việc. Trong phạm vi cuốn sách này chúng tôi chỉ đề cập đến 4 kỹ năng cơ bản nhất của giao tiếp nói trên.

1.2.Nguyên tắc và phong cách giao tiếp

Nguyên tắc trong giao tiếp là những hệ thống quan điểm chỉ đạo, định hướng thái độ và hành vi ứng xử, lựa chọn các phương pháp, phương tiện giao tiếp của cá nhân. Có thể kể ra đây một số nguyên tắc giao tiếp cơ bản.

Nguyên tắc bình đẳng trong giao tiếp (tôn trọng nhân cách trong giao tíêp). Theo nguyên tắc này người giao tiếp phải tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp tức là tôn trọng phẩm giá, tâm tư nguyện vọng của nhau, không ép buộc nhau bằng quyền lực.Tôn trọng nhân cách cũng có nghĩa là coi đối tượng giao tiếp là một con người, có đầy đủ các quyền con người và được bình đẳng trong các mối quan hệ xã hội.

Nguyên tắc thiện chí trong giao tiếp.Thiện ý trong giao tiếp là sự tin tưởng ở đối tượng giao tiếp, luôn nghĩ tốt về họ. Giành những tình cảm tốt đẹp và đem lại niềm vui cho đối tượng giao tiếp, luôn luôn động viên, khuyến khích họ làm việc tốt.

Nguyên tắc tôn trọng các giá trị văn hoá trong giao tiếp. Giao tiếp trong môi trường đa văn hóa đòi hỏi mỗi cá nhân phải có những hiểu biết nhất định về các giá trị văn hóa của đối tác giao tiếp thuộc các quốc gia, các dân tộc, giới… để có ứng xử phù hợp.

Về phong cách giao tiếp có thể có cách phân chia khác nhau. Ở đây đưa ra một số phong cách đặc trưng dựa vào ứng xử.

Phong cách “độc đoán”: Các thành viên tham gia giao tiếp không quan tâm đến đặc điểm riêng của đối tượng giao tiếp dẫn tới thiếu thiện chí, hay va chạm và gây căng

thẳng. Người giao tiếp không gây được thiện cảm, khó thiết lập mối quan hệ hợp tác, khó chiếm được cảm tình của đối tác. Ưu điểm của phong cách giao tiếp độc đoán là có tác dụng trong việc đưa ra những quyết định nhất thời, giải quyết được vấn đề một cách nhanh chóng. Nhược điểm là làm mất đi sự tự do, dân chủ trong giao tiếp, kiềm chế sức sáng tạo của con người, giảm tính giáo dục và tính thuyết phục. .

Phong cách "tự do": Các thành viên tham gia giao tiếp linh hoạt quá mức, dễ thay đổi mục đích, chiều theo ý đối tác giao tiếp. Phong cách này dễ dàng thiết lập các quan hệ nhưng cũng dễ mất các mối quan hệ, không sâu sắc, thiếu lập trường, thế nào cũng được. Phong cách tự do là kiểu phong cách linh hoạt, cơ động, mềm dẻo, dễ thay đổi theo đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp.Uu điểm của phong cách này là phát huy được tính tích cực cuả con người, có kích thích tư duy độc lập và sáng tạo. Nhược điểm là không làm chủ được cảm xúc của bản thân, thường hay phụ thuộc hoặc bắt chước, dễ phát sinh tự do quá trớn.

Phong cách "dân chủ": Các thành viên tham gia giao tiếp biểu hiện sự nhiệt tình, thiện ý, tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp. Các thành viên biết lắng nghe, biết quan tâm, dễ dàng thiết lập mối quan hệ tốt trên cơ sở hiểu biết tâm tư của các bên. Ưu điểm của phương pháp này là làm tăng khả năng sáng tạo của đối tượng giao tiếp, giúp mọi người thân thiện, gần gũi và hiểu nhau hơn, tạo mối quan hệ tốt khi làm việc. Nhược điểm của phương pháp này là dân chủ quá có thể dẫn đến việc rời xa các lợi ích của tập thể.

Chúng ta cố gắng rèn luyện để theo phong cách giao tiếp "dân chủ" nhưng tránh dân chủ quá trớn..

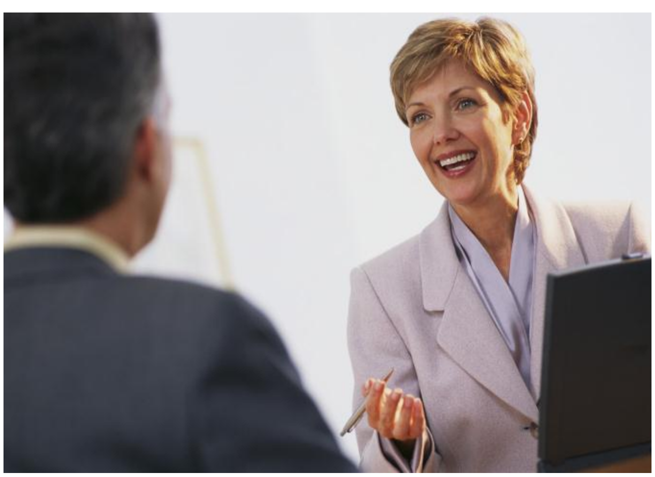
BÀI 2. KỸ NĂNG XÃ GIAO:

Xã giao là hình thức giao tiếp hàng ngày, là sự đối xử với người hoặc nhóm người trong sinh hoạt hàng ngày hay trong công việc cần có sự tiếp xúc mặt đối mặt. Kỹ năng xã giao giúp mọi người duy trì mối quan hệ, tạo điều kiện để làm việc với nhau sau này.
Xã giao thường được thể hiện thông qua lời nói, cử chỉ, hành động và các ngôn ngữ không lời. Biết tận dụng lợi thế của những kỹ năng xã giao sẽ giúp con người thuận lợi trong công việc của mình.

2.1.Các hình thức xã giao:

-Bắt tay là một hình thức xã giao "tiếp xúc cơ thể" thông thường nhất , thể hiện sự thân thiện, lịch sự và văn minh. Tùy theo nền văn hóa mà người ta có thể có những kiểu bắt tay khác nhau. Tuy nhiên có thể khái quát một cách chung nhất là người đưa tay ra trước để bắt tay thường là người lớn tuổi hơn, cấp trên, người chủ nhà, phụ nữ. Để xã giao tốt, người hưởng ứng phải kịp thời đưa tay ra bắt, tránh chậm trễ. Có thể nắm tay nhau trong thời gian chào hỏi về tên tuổi, sức khỏe. Khi bắt tay người hơi nghiêng về phía trước, nhìn vào mặt người đối diện, kết hợp miệng cười và chào hỏi. Tay nắm tay nhau vừa phải, lắc nhẹ.

-Giới thiệu và tự giới thiệu là hình thức xã giao qua lời nói khi lần đầu tiên mọi người gặp nhau để tạo quan hệ công tác. Cá nhân giới thiệu với cá nhân nếu chỉ có hai người làm quen với nhau lần đầu. Trong thời gian bắt tay nhau hai người đã làm xong phần giới thiệu. Nếu một cá nhân làm công tác giới thiệu một người với người khác trong các nhóm làm việc thì nên theo thứ tự người địa vị chức vụ cao hơn được giới thiệu sau, người nhiều tuổi được giới thiệu sau, người phụ nữ được giới thiệu sau, người có mặt trước được giới thiệu sau (được ngầm hiểu là người địa vị thấp được giới thiệu với người địa vị cao hơn…).



Hình 3. Giới thiệu khi gặp mặt

Kiểu giới thiệu này khác với giới thiệu trước công chúng hay ở hội nghị : người địa vị cao được giới thiệu trước…Người làm công tác giới thiệu phải đứng nghiêm chỉnh, giơ tay phải chỉ vào người được giới thiệu và dùng giọng nói lịch sự, ngắn gọn để giới thiệu họ tên, chức

vụ, địa vị và thông tin cơ bản về việc làm để họ có thể làm quen với nhau. Phải lần lượt giới thiệu cả hai người với nhau hoặc tất cả thành viên cả hai nhóm với nhau chứ không chỉ giới thiệu một bên. Nếu tự giới thiệu bản thân mình thì không ngắt lời người khác đang giới thiệu, không nên khoe khoang, không nên quá trang trọng, cầu kỳ hoặc quá xuề xòa, đơn giản.

-Sử dụng danh thiếp cũng là một hình thức xã giao trao đổi thông tin về địa vị xã hội của người chủ danh thiếp. Sử dụng danh thiếp trong khi gặp gỡ, hẹn gặp, kèm theo quà tặng, thiệp chúc mừng… Có thể người gửi danh thiếp không gặp đối tác thì để lại tạo mối liên hệ sau này. Thông thường trao danh thiếp theo quy tắc sau: người chủ trao trước khách trao sau, người địa vị thấp hơn, nhỏ tuổi hơn trao trước. Khi trao dùng hai tay nhẹ nhàng cầm hai mép danh thiếp đưa ngang tầm ngực. Khi nhận danh thiếp phải đọc qua nội dung ghi trong danh thiếp không được cất đi ngay. Khi cần hỏi xin danh thiếp của ai đó thì phải chào đối tượng và trao danh thiếp của mình trước rồi xin danh thiếp của họ. Không nên đòi nếu đối tượng chưa đưa kịp.

2.2.Cách gây thiện cảm trong xã giao:

Cách nói trực tiếp với nhau thể hiện trình độ văn hóa, học thức, hiểu biết, kinh nghiệm, thái độ, tình cảm của người nói cho nên khi nói chuyện trực tiếp với đối tượng, khách chúng ta cần làm sao gây được thiện cảm nhiều ở người đối thoại. Có một số điều răn để chúng ta thực hành khi xã giao, gặp mặt. Khi xã giao cần chú ý đến người giao tiếp với mình không bắt người khác phải chú ý đến mình. Luôn luôn giữ nụ cười vừa phải trên môi. Hãy nhớ tên người đối thoại với mình. Chú ý lắng nghe họ nói, làm cho họ thấy họ quan trọng với mình. Tránh tranh luận với họ, không cố thắng họ, có gắng xem xét các quan điểm ý kiến của họ mặc dù trái với ý kiến mình. Xem xét lại quan điểm của mình khi trao đổi, không bắt bí, không nhấn vào điểm sai, tạo niềm tin cho họ bằng thái độ cầu thị làm việc. Họ có sai thì cũng cần tìm điểm để khen, không ra lệnh, khuyên bảo đối tác. Nếu mình sai phải nhận sai sót với tinh thần phê bình và tự phê bình.

Xã giao đòi hỏi tính khoa học và nghệ thuật. Hành vi cử chỉ phải phù hợp với đối tượng, nội dung, hình thức, tính chất và hoàn cảnh. Việc sử dụng các hành vi này cũng đòi hỏi linh hoạt, khéo léo. Khi nào và với ai thì tôn kính, lịch sự, thân mật…

Xã giao cũng mang tính quốc tế và dân tộc. Mỗi dân tộc có văn hóa xã giao riêng. Ai cũng phải tôn trọng điều này theo "nhập gia tùy tục". Việc kết hợp tính quốc tế và dân tộc sao cho thể hiện được sự hiếu khách, hiểu biết, tôn trọng nhau và bình đẳng.

Xã giao còn mang tính kết hợp truyền thống và hiện đại. Những nét tinh túy của xã giao truyền thống và hiện đại cần được gạn lọc, phát huy hòa quyện vào nhau sao cho vừa phát huy được truyền thống vừa phù hợp với xã hội hiện đại và hòa nhập quốc tế.

BÀI 3. KỸ NĂNG LẮNG NGHE

3.1.Nghe và lắng nghe, vai trò trong giao tiếp

Nghe là hoạt động thường ngày của con người nên chúng ta thường bỏ qua, ít quan tâm tới rèn luyện kỹ năng này mà cho rằng đã có sẵn. Có kết quả nghiên cứu cho thấy rằng con người dùng 45% thời gian giao tiếp hàng ngày cho việc nghe, tuy nhiên người ra lại không được luyện nghe mà chủ yếu là luyện viết. Nghe và lắng nghe khác nhau. Bởi vậy cần phải phân biết nghe và lắng nghe. Nghe là thụ động, là trạng thái tự động mang tính chất vật lý. Lắng nghe là chủ tâm, chủ động. Lắng nghe đòi hỏi tập trung, tìm kiếm tích cực ý nghĩa của đối tượng nói. Trong giao tiếp chúng ta phải cố gắng tạo ra trạng thái lắng nghe để đón nhận và hiểu đúng, để giao tiếp cởi mở, để chọn lọc thông tin.



Trong giao tiếp lắng nghe sẽ tiếp nhận đầy đủ, trọn vẹn thông tin, giúp lợi thế trong giải quyết vấn đề và đàm phán với đối tác. Lắng nghe còn thể hiện sự tôn trọng đối tác và sự hợp tác làm việc và giải quyết vấn đề. Lắng nghe kết hợp quan sát còn có thể nghe được những gì mà người ta không nói bằng lời.

Lắng nghe sẽ làm thỏa mãn người nói, thể hiện mình tôn trọng người nói. Lắng nghe sẽ nhận nhiều thông tin dẫn tới việc ra quyết định chính xác hơn. Lắng nghe người khác sẽ làm cho người khác có cảm tình với mình, thân thiện với mình khi làm việc. lắng nghe làm cho mình nắm bắt chính xác tính cách, tính nết và quan điểm của người nói chuyện. Lắng nghe giữa hai bên tạo không khí trao đổi thẳng thắn, hiểu nhau dẫn tới giải quyết mâu thuẫn, tìm kiếm giải pháp nhanh hơn.

3.2.Các yếu tố ảnh hưởng

Tuy nhiên có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe của chúng ta. Chúng ta trước hết cần tránh những thói quen có ảnh hưởng đến việc lắng nghe. Thứ nhất: giả vờ lắng nghe, tỏ ra lắng nghe làm hài lòng người nói nhưng lại không nghe. Thứ hai: nghe qua loa các thông tin, nghe mà không có suy nghĩ, chọn lọc, nghe hết mà không hiểu. Thứ ba: buông trôi từng thời điểm, lúc lắng nghe, lúc không, dòng thôn g tin không liên tục.Thứ tư: luôn bình luận về cách nói hoặc tác phong, bề ngoài của người nói theo tiêu chuẩn của bản thân. Thứ năm: không nghe những vấn đề “không thú vị” theo suy nghĩ của bản thân.

Bản chất của sự không lắng nghe là tự nhiên của con người nên muốn lắng nghe cũng phải tập luyện. Vì tốc độ suy nghĩ của con người nhanh hơn rất nhiều so với tốc độ nói, nên khi nghe xong con người còn nhiều thời gian để "suy nghĩ chuyện khác" mà sao lãng việc nghe.

Từ nhỏ chúng ta thường được luyện viết, nói chứ không chú ý rèn luyện cách lắng nghe. Đó cũng là một trở ngại tự nhiên hình thành trong quá trình lớn lên của con người.
Việc thích nghe những chủ đề này mà không thích nghe chủ đề khác, có thể là chủ đề phức tạp hoặc nhạy cảm, mang tính chủ quan cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe. Các yếu tố ảnh hưởng khác như sự thiếu kiên nhẫn, thích dễ ghét khó, không kết hợp các kỹ năng quan sát cử chỉ điệu bộ người nói và nghe giọng âm điệu lời nói, thành kiến với người nói cũng ảnh hưởng nhiều đến việc lắng nghe.

3.3.Rèn kỹ năng lắng nghe
Muốn lắng nghe tốt, hiệu quả thì người nghe cần được tập luyện. Sau đây là một số lời khuyên để có thể cải thiện kỹ năng lắng nghe của chúng ta.
-Chăm chú khi nghe: nhìn vào người nói, tập trung đón nhận từng lời.
-Nghe cho hết lời hết ý người nói: không sốt ruột, nôn nóng; không ngắt lời người nói; gật đầu ủng hộ, không ngắt lời người nói.
-Tìm hiểu ý nghĩa của các câu nói, lời nói và các cử chỉ, hành động ngôn ngữ không lời.
-Khách quan khi lắng nghe, đừng chú trọng quá vào phong cách người nói, chú ý nội dung, cố đoán trước diễn giả muốn nói gì, chỗ nào người nói nhấn mạnh.
-Trao đổi phản hồi với người nói khi họ nói xong, có thể tóm tắt nội dung đã nghe được để khẳng định thông tin với người nói.
-Loại bỏ các nhiễu vật lý: tiếng ồn, người đi lại, phương tiện, vị trí ngồi…
-Tổng hợp và xử lý thông tin khi nghe nói: phân tích nhanh, đối chiếu với thông tin đã biết

Có thể tổng kết những điều nên và không nên làm khi lắng nghe như trong bảng:

Bảng: Những điều nên và không nên làm khi lắng nghe

Nên làm	Không nên
-Bày tỏ mối quan tâm -Kiên nhẫn -Cố hiểu vấn đề -Thể hiện khách quan -Biểu lộ đồng cảm -Tích cực tìm hiểu ý nghĩa -Giúp người nói phát triển năng lực, động cơ hình thành ý nghĩ, quan điểm và ý tưởng -Giữ im lặng khi đang nghe	-Thúc giục người nói -Tranh cãi -Ngắt lời -Nhanh chóng chỉ trích khi chưa rõ -Lên giọng khuyên bảo -Vội vàng kết luận -Để tâm lý người nói lấn át tâm lý mình

BÀI 4. KỸ NĂNG VIẾT

4.1.Khái niệm, tầm quan trọng của viết.

Viết theo nghĩa đơn giản là hành động đặt chữ, biểu tượng, số, từ, ý lên giấy theo quy luật, cấu trúc của ngôn ngữ (hoặc lên màn hình máy tính). Viết thường là để nhấn mạnh hoặc giải thích ý tưởng. Một bài viết tốt là một bài viết rõ ràng, xúc tích, đúng ngữ pháp và cú pháp, đúng hình thức trình bày, người đọc có thể dễ dàng hiểu được đúng và chính xác ý tưởng, mục đích của người viết.

Viết là một công cụ tốt để giao tiếp có hiệu quả, muốn rèn luyện kỹ năng viết tốt cần phải luyện tập. Viết giúp người gửi thông tin có thể xem xét tất cả các khía cạnh chi tiết của thông tin mà mình gửi dưới dạng văn bản chính xác và chau chuốt. Viết làm người nhận thông tin có thể xem qua thông tin sau đó nghiên cứu nó chi tiết hơn, lưu lại thông tin lâu dài. Viết là để truyền tải thông tin. Kỹ năng viết tốt mở ra nhiều cơ hội cho chúng ta trong công việc và thăng tiến (cơ hội cá nhân, cơ hội nhóm nơi bạn làm việc).

4.2.Quá trình viết một văn bản



Để viết một văn bản nào đó người ta chú ý đến các yếu tố : đề cương, nội dung, văn phong, câu văn và độ chính xác.Lập đề cương cho văn bản có thể theo cách truyền thống, liệt kê các ý chính cấp một, cấp hai rồi cấp nhỏ hơn nữa. Hoặc lập đề cương theo sơ đồ tư duy, từ một ý chính phân ra các ý chính cấp một, ý chính cấp hai và nhỏ hơn nữa liên hệ với nhau như các dây thần kinh. Các bước soạn thảo một văn bản gồm chuẩn bị, thực hiện viết, và hoàn thiện bài viết.

-Chuẩn bị:

Đầu tiên là việc xác định đối tượng đọc: bài viết của bạn là nói cho ai đó một điều gì đó, là người viết bạn phải quyết định viết cái gì và viết như thế nào để nói cho người đọc của bạn một cách tốt nhất. Vì thế bạn phải xác định ai là người đọc bài viết của bạn, họ sẽ thu được gì khi đọc bài viết của bạn, tại sao họ lại phải đọc (đây là vấn đề quan trọng để xác định mục đích viết của bạn) và cuối cùng là họ đọc bài viết của bạn như thế nào.

Thứ hai là xác định nội dung bài viết, viết cái gì, thông điệp chính là gì. Phải xác định nội dung bài viết chính xác theo chủ đề của bài viết, sau đó phải sắp xếp các ý tưởng của bài viết một cách hệ thống, hài hòa.

Thứ ba là xác định văn phong của bài viết. Văn phong bài viết của bạn là cách mà bạn giao tiếp với người đọc của bạn. Văn phong tốt giúp cho người đọc dễ dàng thu được thông tin trong bài viết của bạn nhanh nhất và chính xác nhất. Văn phong thể hiện qua ngôn ngữ sử dụng trong bài viết, cấu trúc của bài viết và những minh họa sử dụng trong bài viết.

Thứ tư là xác định hình thức trình bày. Tùy theo các loại văn bản khác nhau thì hình thức trình bày khác nhau. Hình thức trình bày bao gồm định dạng bài viết, căn lề (trên, dưới, trái, phải), loại chữ, cỡ chữ, tiêu đề...Một số văn bản thường có quy định hình thức trình bày nhất định chúng ta phải tuân theo (bài báo, báo cáo khoa học, luận văn…)

-Thực hiện viết:

Đầu tiên phải viết bản thảo. Sau khi xác định được các vấn đề chúng ta bắt tay vào viết bản dự thảo đầu tiên. Một bài viết thường có phần giới thiệu, phần triển khai ý tưởng và phần kết luận.

Phần giới thiệu: Mục đích của phần giới thiệu thường cho người đọc biết chủ đề bạn viết là gì, thông báo cho người đọc về quan điểm của bạn, gợi được trí tò mò cho người đọc để tìm hiểu về bài viết của bạn. Phần giới thiệu nên trình bày chung về chủ đề của bài viết sau đó kết thúc với ý chính của chủ đề mà bạn viết.

Phần chính: Phần này bao gồm các đoạn giải thích các ý của bài viết. Phần chính gồm các đoạn văn. Mỗi đoạn thường giải thích trọn là một ý của bài viết. Giữa các đoạn sử dụng từ chuyển tiếp để đảm bảo sự thông suốt giữa các đoạn.

Phần kết luận: Đây là phần cuối cùng tổng kết lại các ý chính của bài viết, nhấn mạnh một lần nữa thông điệp muốn gửi.

Sau khi viết xong bản thảo thì sẽ là công việc chỉnh sửa bài viết. Chỉnh sửa là quá trình "xem lại" bài viết của bạn. Có thể thực hiện nhiều lần chỉnh sửa. Mỗi lần chỉnh sửa giúp người viết đến sát hơn mục đích dự định viết. Chúng ta thường chỉnh sửa về nội dung sao cho sát với chủ đề, chính xác, đầy đủ. Chỉnh sửa văn phong bài viết về ngôn ngữ sử dụng, minh họa, cấu trúc. Chỉnh sửa về hình thức trình bày có đúng với loại văn bản mà bạn viết hay không, ngữ pháp, chính tả...

-Hoàn thiện bài viết: Sau khi chỉnh sửa bạn thêm vào hay bớt đi những phần cần thay đổi và hoàn chỉnh lại bài viết bằng cách thêm vào hay bớt đi những liên từ nối các đoạn văn, xem xét bài viết có theo logic hay không, sau đó sửa theo đúng hình thức quy định và mặc định.

4.3.Viết báo cáo khoa học

Viết báo cáo:

Báo cáo nói chung là một loại văn bản được dùng để trình bày các kết quả đã đạt được trong hoạt động của 1 đơn vị, tổ chức, cá nhân giúp cho việc đánh giá tình hình thực tế của người quản lý, lao động và giúp đưa ra chủ trương phù hợp. Báo cáo còn dùng để mô tả sự phát triển, diễn biến, kết quả của một công việc hoặc một vấn đề nào đó. Như vậy báo cáo lấy vấn đề làm cơ sở thông tin. Nếu không có vấn đề thì bản báo cáo không cần thiết nữa. Đã là vấn đề thì phải có xác định được vấn đề, lựa chọn giải pháp, thu thập dữ liệu, đưa ra câu trả lời. Có rất nhiều loại báo cáo tùy theo cách phân chia. Thông thường chúng ta có các loại báo cáo: báo cáo bất thường, báo cáo định kỳ, báo cáo về lĩnh vực chuyên môn hay báo cáo kết quả nghiên cứu khoa học…



Đặc trưng của báo cáo là nó không phải là văn bản suy luận, tưởng tượng mà là văn bản mô tả, trình bày. Một báo cáo do đó phải được trình bày hợp lý và phù hợp với tính chất của công việc và đối tượng nhận báo cáo hay người đọc báo cáo. Trong trường học chúng ta sẽ phải tiếp cận với báo cáo thu hoạch các môn học, báo cáo nghiên cứu khoa học, báo cáo tiến độ công việc...Báo cáo thường bao gồm 3 phần. Phần 1 là phần mô tả tình hình công việc, hoặc kết quả đã đạt được. Phần 2 là phần phân tích, đánh giá. Phần 3 là phần nêu phương pháp tiếp tục hoạt động, biện pháp giải quyết hoặc kiến nghị. Sau đây chúng ta nói rõ hơn về một báo cáo khoa học.

Báo cáo khoa học:

Cấu trúc của một bài báo cáo khoa học thường gồm các phần như liệt kê trong bảng sau:

Các mục	Đặc điểm
1.Tiêu đề	1.Tên báo cáo và tác giả
2.Tóm tắt	2.Mục tiêu, những phát hiện chính, ý nghĩa kết quả
3.Giới thiệu	3.Nêu rõ tại sao thực hiện nghiên cứu này
4.Vật liệu, phương pháp	4.Nghiên cứu được thực hiện thế nào, cách nào
5.Kết quả	5.Trình bày những kết quả đạt được, những phát hiện
6.Thảo luận, kết luận	6.Giải thích các phát hiện trên có ý nghĩa gì? Có gì khác với các nghiên cứu trước? kết quả nghiên cứu dẫn tới hệ quả gì? Đề xuất và khuyến nghị gì?
7.Tài liệu tham khảo	7.Những tài liệu bạn đề cập tới

8.Phụ lục	8.Đưa thêm những thông tin bổ sung cần thiết.

Báo cáo gồm nhiều đoạn văn, mỗi đoạn văn thường có cấu trúc nhất định. Đoạn văn phải tập trung thể hiện một chủ đề. Phát triển câu chủ đề thành các ý. Có sự liên kết các ý trong một đoạn văn. Tuy nhiên phải giữ nòng cốt là câu chủ đề để không bị phân tán. Kết thúc một đoạn văn có câu kết.

Trong báo cáo có trình bày các số liệu theo bảng. Các bảng này phải tuân theo quy định của cơ quan quản lý báo cáo.

Trong báo cáo nên hạn chế liệt kê ý theo kiểu gạch đầu dòng. Nếu có liệt kê thì một phần liệt kê tối đa nên chỉ có 7 đến 8 ý. Các ý này phải tương đồng về mặt ý nghĩa, cấu trúc câu, ngữ pháp…Cần có sự kết nối giữa tiêu đề, phần liệt kê và ý tưởng.

Trong phần ghi tài liệu tham khảo cũng phải viết đúng theo quy định của cơ quan quản lý. Tài liệu tham khảo cần thiết phải có trong báo cáo. Tài liệu tham khảo phải làm tăng độ tin cậy của báo cáo. Không được copy tài liệu tham khảo mà chỉ được trích dẫn. Chỉ dẫn những tài liệu nào mà bạn thực sự nắm vững.

BÀI 5. KỸ NĂNG NÓI VÀ THUYẾT TRÌNH

5.1.Nói và sử dụng ngôn từ.

Ngôn từ được hiểu là hệ thống những từ và các nguyên tắc kết hợp chúng mà những người trong cộng đồng dùng làm phương tiện truyền đạt thông tin cho nhau.

Kỹ năng nói hiệu quả là khả năng biểu đạt bằng lời nói, là một loại năng lực được thể hiện qua khẩu ngữ để truyền đạt thông tin, biểu đạt tư tưởng, tình cảm một cách chính xác, sinh động, có sức thuyết phục.



Kỹ năng nói được quyết định bởi 3 yếu tố: sự phát âm (phonation), khả năng diễn đạt (articulation) và sự phát âm chính xác (pronunciation). Sự phát âm có các đặc trưng về cao độ (giọng cao, thấp), trường độ (dài, ngắn) và cường độ (mạnh, yếu). Khả năng diễn đạt liên quan tới cách phát âm, khuyết tật cơ quan liên quan đến phát âm, và sự bất cẩn trong khi nói cũng như điểm mạnh và yếu của tiếng địa phương. Phát âm chính xác liên quan đến các từ khó phát âm, phát âm lẫn lộn một số chữ ở một số vùng lấy tiếng phổ thông của một quốc gia làm chuẩn.

Sử dụng ngôn từ tốt giúp truyền đạt thông tin và giải quyết công việc nhanh chóng, hiệu quả. Nó tạo ra mối quan hệ tốt đẹp trong giao tiếp. Nó giúp con người nâng cao uy tín bản thân, tự khẳng định và là công cụ tạo ảnh hưởng đối với người khác.

5.2.Chuẩn bị bài nói

Trước khi nói hoặc trình bày vấn đề, thông tin nào đó cần phải có bước chuẩn bị. Chuẩn bị bài nói là bước quan trọng . Như Richard Hal, một nhà thuyết trình người Mỹ nói rằng thành công bài thuyết trình của ông là “chuẩn bị, chuẩn bị và chuẩn bị”. Một bài nói chuyện thông thường gồm ba phần: mở đầu, nội dung, và kết luận.

- Mở đầu/Đặt vấn đề:

Mở đầu là phần nêu ra thông điệp chính mình muốn gửi tới người nghe. Phần mở đầu nêu mục đích, tầm quan trọng của bài nói. Để mở đầu cho linh hoạt có thể dùng một hoạt động gây hứng thú, một câu chuyện được kể, một câu hỏi gợi suy nghĩ được đưa ra hoặc đưa ngay nội dung khái quát buổi nói chuyện.

- Nội dung:

Đầu tiên lựa chọn các nội dung chính, nổi bật thứ nhất, thứ hai thứ ba… viết ra giấy, sau đó sắp xếp các nội dung đó theo thứ tự rồi viết thành các đoạn văn. Sau đó viết các ý liên kết giữa các nội dung này. Toàn phần viết để chuẩn bị sử dụng một kiểu hành văn. Chuẩn

bị các số liệu thống kê để hỗ trợ, minh họa cho các ý kiến đưa ra. Chuẩn bị một số giai thoại hoặc câu trích dẫn, một số câu chuyện vui, lời nói đùa để đưa vào trong lúc nói nếu thấy phù hợp. Chuẩn bị thêm những hình ảnh, ví dụ minh họa cho bài nói.

- Kết luận:
Phần kết luận phải nhấn mạnh ý tưởng chủ đạo của bài nói, thông điệp chính một lần nữa. Dừng bài nói ở một câu trích dẫn hay, chọn lọc, kịch tính… làm đẹp buổi nói chuyện. Phải thể hiện và có thái độ trân trọng đối với người nghe ngay khi viết chuẩn bị.
Khi nói sử dụng ngôn từ theo những lới khuyên sau: chính xác, rõ ràng, dễ hiểu, sinh động, cụ thể, gần gũi, nhã nhặn, lịch sự, phù hợp bối cảnh, phù hợp đối tượng, hướng vào đối tượng, kết hợp yếu tố phi ngôn từ, phối hợp khéo léo với các yếu tố minh họa…

5.3.Ngôn ngữ cơ thể:
Khi nói trước mọi người, ngôn ngữ cơ thể cũng mang thông điệp tốt hoặc xấu gửi tới người nghe. Đây là các yếu tố phi ngôn từ.



Ngôn ngữ không lời gồm có: ánh mắt, nét mặt, tiếp xúc cơ thể, tư thế đứng đứng, chuyển động tay, di chuyển, khoảng cách, trang phục. Khi nói ngôn ngữ không lới bổ sung cho lời nói. Trong khi nói tư thế đứng cần thoải mái, tự nhiên, hai chân đứng trên khoảng cách bằng vai Tránh tự tạo ra các trạng thái đứng gò bó như nghiêng người, ngả người về trước. Tay có các cử động vừa phải, minh họa bằng các ngón tay và bàn tay, tránh vung tay và cử động thái quá. Nếu đứng không có bục thì hai bàn tay ở trước bụng, vị trí ngang thắt lưng. Tránh chắp tay ngang hông hoặc khoanh tay trước ngực. Khi nói với ai đó nên nhìn vào mặt họ. Khi nói với đám đông thì nhìn bao quát với con mắt thân thiện, miệng luôn tươi. Ngôn ngữ không lời cũng cần phải được rèn luyện chó thành thói quen và để tự tin thì phải chuẩn bị kỹ.

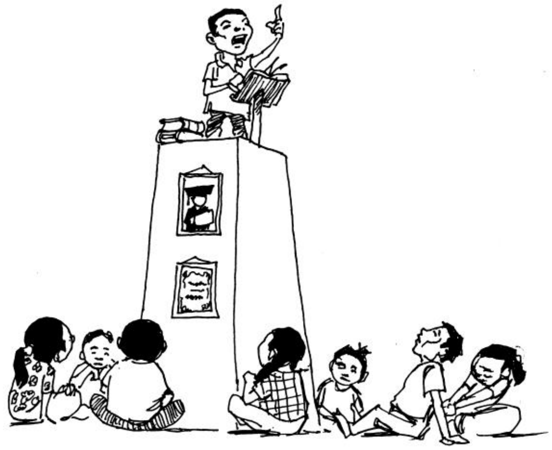
5.4.Kỹ năng thuyết trình, trình bày:
Thuyết trình là trình bày trước một số hoặc nhiều người về một vấn đề nào đó. Thuyết trình có thể chỉ trong một vài phút, nhưng cũng có thể nhiều giờ. Thuyết trình có thể với mục đích thông báo (báo cáo với mọi người việc mình đã làm hoặc về vấn thuộc mối quan tâm của mọi người) hoặc thuyết phục (báo cáo về lợi ích của vấn đề nào đó và kêu gọi sự đồng tình của mọi người, dẫn tới hành động sau thuyết trình). Thuyết trình tốt cần có sự chuẩn bị. Thông thường người ta chia ra 3 công việc: chuẩn bị thuyết trình, tiến hành thuyết trình và đánh giá kết quả thuyết trình. Hai công việc đầu bắt buộc phải có ở mỗi bài thuyết trình.



-Chuẩn bị thuyết trình:
Trước khi thuyết trình bạn phải tự đặt các câu hỏi: bạn có hứng thú với chủ đề đó và có đủ kiến thức để thuyết trình hay không? Mục tiêu của bài nói của bạn là thông tin, thông báo hay thuyết phục? Bạn có bao nhiêu thời gian cho chuẩn bị, cho thực hiện? Đối tượng người nghe bạn thuyết trình là ai (người lao động nông thôn, miền núi, các bộ, công chức, thanh niên, sinh viên, học sinh, nhà khoa học, hội đồng xét duyệt, tuyển chọn…)? Ngôn ngữ nào được sử dụng? Thông điệp chính của buổi thuyết trình của bạn là gì? Bạn thuyết trình ở đâu và các phương tiện được sử dụng hỗ trợ khi thuyết trình là các phương tiện nào? Kiểm tra cơ sở vật chất nơi thuyết trình xem tất cả mọi người có thể nghe rõ không, có thiết bị âm thanh tốt không, nhìn rõ không? Liệu ánh sáng trong phòng có vừa đủ?
Dàn bài của bài thuyết trình chia làm 3 phần: mở đầu, thân bài (nội dung) và kết luận như đã trình bày ở mục 5.2.

-Thực hiện thuyết trình:
Thực hiện thuyết trình cũng theo thứ tự: vào đề (mở đầu), nội dung chính, và kết luận (kết thúc). Nên nhớ rằng mức độ chú ý của người nghe giảm dần về cuối buổi thuyết trình và gần cuối có thể tăng lên chút ít. Do đó khoảng giữa buổi phải làm thế nào kéo sự tập trung của người nghe, giảm căng thẳng.

Khi thực hiện thuyết trình phần mở đầu có thể có nhiều cách tiến hành. Có thể vào buổi thuyết trình một cách trực tiếp, có thể dẫn nhập bằng những sự kiện tương phản, có thể dẫn nhập bằng một câu chuyện liên hệ với vấn đề trình bày, có thể bằng cách đặt câu hỏi với người nghe, có thể dẫn nhập bằng bằng một câu trích dẫn của người nổi tiếng, có thể dẫn nhập bằng sự việc gây "chấn động" hoặc "sốc"…Mở đầu thuyết trình phải gây được sự chú ý, xây dựng lòng tin của người nghe và nêu được khái quát vấn đề thuyết trình.



Phần nội dung chủ yếu phải được liên kết chặt chẽ các ý với nhau. Trong khi thuyết trình phải quan sát , có biện pháp duy trì sự chú ý của người nghe. Để duy trì sự chú ý cần sử dụng các biện pháp sau đây cho đúng lúc: không đọc nguyên văn hay thuộc lòng; không dùng nhiều lời lẽ hùng hồn; sắp xếp các ý theo trình tự hợp lý; đưa những ví dụ, số liệu minh họa; xây dựng cách nói tùy theo đối tượng người nghe; có thể thêm những câu nói, câu chuyện khôi hài đúng lúc và liên hệ với nội dung trình bày; luôn bám sát chủ đề.

Có thể thuyết trình được thực hiện bằng cách học thuộc lòng, đọc bài đã viết, dựa vào các phiếu ghi dàn ý, và thuyết trình tự do. Mỗi kiểu thuyết trình có những ưu điểm và nhược điểm của nó. Thuyết trình khi học thuộc lòng có nhiều hạn chế nhất vì sự đơn điệu, sử dụng ngôn ngữ, cử chỉ không dựa vào phản hồi của người nghe mà thay đổi, nếu quên một chỗ nào đó thì làm hỏng cả buổi nói chuyện, nó chỉ hiệu quả khi lời thuyết trình ngắn, lúc khai mạc buổi họp nào đó. Thuyết trình bằng cách đọc thích hợp với những buổi nói chuyện, báo cáo số liệu phức tạp, không được phép nói sai số liệu, báo cáo khoa học, thời gian hạn chế so với nội dung. Cách trình bày đọc như vậy tạo khoảng cách người nói và người nghe, dễ gây buồn ngủ, phân tán, sao lãng việc nghe. Cách thuyết trình tự do hoặc ghi dàn ý là hấp dẫn người nghe hơn cả vì tùy theo đối tượng người nghe, phản ứng , phản hồi của người nghe khi quan sát mà thay đổi cách nói, ngôn ngữ không lời, thêm chuyện vui, câu nói đùa. Cách này người thuyết trình phải chuẩn bị kỹ, có kinh nghiệm nhiều, là cách mà các thày giáo và nhà thuyết trình chuyên nghiệp sử dụng.

Phần kết thúc bài thuyết trình nên nhắc lại, tóm tắt các ý chính đã trình bày, mô tả, khuyến cáo các hoạt động tiếp theo, kết thúc bằng nhận xét tích cực. Yêu cầu khuyến cáo người nghe hành động hoặc xem xét vấn đề theo quan điểm mới. Nên kết thúc thuyết trình đúng thời gian đã ghi trong chương trình hoặc sớm hơn ít giây. Sau đó nên dành một thời gian để cho người nghe hỏi và trả lời các câu hỏi, thắc mắc đó. Cám ơn người nghe trước khi dừng nói. Nếu có đánh giá thì cần thiết kế các phiếu đánh giá buổi thuyết trình, hoặc nghe những phản hồi để cải thiện thuyết trình lần sau và có dành thời gian cho việc đánh giá này.

5.5.Kỹ năng đối phó với hồi hộp khi thuyết trình:

Nói, thuyết trình trước đám đông với đa số mọi người đều là công việc khó, gây ra hồi hộp, run, nhất là những lần đầu. Sợ hãi trong trường hợp này là bản chất tự nhiên của con người vì nhu cầu bị đe dọa (theo Maslow). Việc sợ hãi sẽ biểu hiện về mặt sinh lý như vã mồi hôi, tay chân run, nói lắp hoặc nói nhịu.

Để đối phó với hồi hộp và run thì trước tiên phải chuẩn bị kỹ nội dung bài nói và tập nói một mình trước khi nói trước đám đông. Khi tập nói có thể nhờ một số người nghe và nhận xét để sửa về nội dung, giọng nói, tư thế, dụng cụ hỗ trợ. Nói chung việc chuẩn bị

kỹ góp phần rất quan trọng vào chống hồi hộp. Trước khi thuyết trình nên có chuẩn bị cả về mặt sức khỏe, nghỉ ngơi thoải mái một buổi trước thuyết trình. Cần dành thời gian làm quen và sử dụng thành thạo các dụng cụ hỗ trợ, làm quen với căn phòng nơi thuyết trình. Buổi thuyết trình nên đến sớm trước người nghe, có thể làm quen với vài người nghe đi sớm để tranh thủ sự cảm tình của họ. Khi được giới thiệu đi thong thả từ dưới lên bục Trong khi thuyết trình phải tin tưởng rằng người nghe có thiện chí và quan tâm tới vấn đề mình trình bày. Khi nói luôn nhìn xuống người nghe, bao quát thính phòng để luôn có mối liên hệ với người nghe để điều chỉnh. Hãy coi buổi thuyết trình như là cuộc nói chuyện, đối thoại giữa hai người với nhau. Thỉnh thoảng hít thở sâu hoặc uống một hớp nước lạnh nhỏ khi có cảm giác hồi hộp. Phối hợp các công cụ hỗ trợ, chiếu lên bảng hình ảnh nào đó. Có thể cầm chặt cái gì đó (cây bút, mảnh giấy, hay micro) trong tay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1.Nguyễn Chua; Kỹ năng giao tiếp-ứng xử; tài liệu tham khảo, Trường Đoàn Lý Tự Trọng, 2009.
2.Bussiness Edge; Giao tiếp trong quản lý để tránh lỗi giao tiếp hàng ngày; Nhà xuất bản trẻ, 2006.
3.Lydia Braakman, Karen Edwards; Nghệ thuật xây dựng năng lực thúc đẩy; RECOFTC; Nhà xuất bản Bản đồ, 2003.
4.TS.Vũ Thị Phượng; Dương Quang Huy; Giao tiếp trong kinh doanh; Nhà xuất bản tài chính, 2006.
5.Nguyễn Hữu Thân; Truyền thông giao tiếp trong kinh doanh; Nhà xuất bản Thống kê, 2006.